

## Conclusão das Manifestações – Quantidade

1º Semestre - 2022

De 01/01/2022 a 30/06/2022

| Período                                  | Órgão  | Manifestação mais frequente e/ou mais relevante  | Recomendações   | Dificuldades   |
|--|--|--|---|--|
| 1º semestre 2022<br>(01/01 – 30/06/2022) | Concessionária<br>Rodovia dos Tamoios<br>S/A | <p>1 - Infraestrutura</p> <p>Assunto: Solicitação</p> <p>Problema: Usuários pedem maior manutenção ao longo da Rodovia, sobretudo referente à iluminação em ciclovias e ao corte do gramado. Os usuários entram em contato <a href="#">com a</a> Ouvidoria para apontar os trechos onde esses problemas estão presentes, pensando em sua segurança e/ou saúde.</p> <p>2 - Taxas / Pagamentos</p> <p>Assunto: Reconhecimento de Dívida</p> <p>Problema: Usuários passam pela pista automática sem possuir o TAG ou com a TAG irregular. Posteriormente entram em contato com a Ouvidoria da concessionária para verificar formas de efetuar o pagamento posterior (receando as consequências de uma multa por evasão de pedágio)</p> <p>3 - Danos Materiais e/ou Pessoais</p> <p>Assunto: Ressarcimento de danos causados aos veículos dos usuários.</p> <p>Problema: Usuários relatam danos causados em seus veículos ao transitarem pela rodovia, decorrentes de objetos na pista, animais na pista, sinalização fora de lugar, choque contra cancela do pedágio, entre outras.</p> | <p>Visando a diminuição das demandas de Evasão de Pedágio nas Praças da Rodovia, sugerimos a divulgação de materiais sobre o assunto, explicando aos usuários como funciona a Evasão de Pedágio, que é caracterizada infração e é passível de multa. Com o auxílio da área de Comunicação da empresa, criamos campanhas que são veiculadas no site, rádio e <del>twitter</del> da Concessionária.</p> <p>A recomendação foi bem aceita pela Alta Direção e já <a href="#">encontra-se</a> em atividade.</p> | <p>Não foram registradas dificuldades na atuação da ouvidoria dentro da empresa. Ao contrário, a Alta Direção encontra-se sempre disponível e apoia as ações da Ouvidoria.</p> |